

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang sangat berharga dalam suatu organisasi, karena dengan adanya SDM semua organisasi dapat beroperasi. Sumber daya manusia memegang peran penting pada suatu perusahaan, karena keseluruhan aktivitas suatu perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada, sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia menjadi faktor penentu sukses tidaknya suatu perusahaan atau organisasi, hal ini tentunya akan mewujudkan tujuan dalam mencapai efektivitas organisasi. Salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi adalah meningkatkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB).

*Organizational citizenship behavior* (OCB) atau ekstra kerja adalah faktor penting bagi karyawan yang harus diperhatikan oleh organisasi karena dapat mendorong karyawan untuk bersedia membantu rekan kerja, bekerja sama, menggunakan waktu kerja yang efektif, dan rela mewakili kegiatan yang menjadi program pengembangan perusahaan atau organisasi (Podsakoff *et al.*, dalam Gunawan dan Netra, 2017) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan sebuah perilaku positif yang tidak hanya berdampak pada individu yang melakukannya namun juga pada organisasi secara keseluruhan sehingga sangat perlu bagi organisasi untuk mendorong munculnya OCB pada setiap karyawan. Sudaryo, dkk (2018:144) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah salah satu kategori yang penting untuk efektivitas suatu organisasi. Williams dan Anderson dalam Sudaryo dkk (2018:144) menentukan tiga kategori perilaku pekerja yang penting bagi keefektifan suatu organisasi, yaitu (1) wajib masuk ke dalam dan tinggal pada

suatu organisasi, (2) harus menyelesaikan peran khusus pada suatu pekerjaan tertentu, dan (3) harus terikat pada kegiatan yang inovatif dan spontan melebihi persepsi perannya, kategori yang terakhirlah yang dapat disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Siders *et.al* dalam Purnamie Titisari (2014) dalam meningkatkan perilaku OCB dapat dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu faktor yang muncul dari diri karyawan (internal) seperti moral, motivasi, komitmen, rasa puas kerja sikap positif sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, kepemimpinan, budaya perusahaan. OCB memang berkaitan erat dengan persepsi individu dan organisasi. Untuk meningkatkan OCB terdapat beberapa variabel yaitu komitmen organisasional dan kepuasan kerja.

Komitmen organisasional merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya perilaku OCB pada karyawan. Komitmen organisasi merupakan keadaan dimana karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Darmawati dkk dalam Gunawan dan Netra, 2017). Hal ini ditunjukkan pada sikap adanya penerimaan karyawan atas tujuandari perusahaan mengenai kesediaan untuk bekerja keras dan ingin tetap tinggal pada perusahaan. Sudaryo dkk (2018:145) berpendapat bahwa keikutsertaan bawahan pada pengambilan suatu keputusan dan keputusan masalah akan meningkatkan tanggung jawab. Karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung mempertahankan eksistensinya di organisasi atau perusahaan, mereka lebih sejalan dengan peraturan perusahaan, dan lebih fokus pada tugas yang diberikan Fazriyah, *et.al.*(2019). Dengan begitu komitmen organisasional menjadi peran penting, karena dengan adanya komitmen organisasional seorang karyawan lebih bertanggung jawab dengan pekerjaannya sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal dan apa yang dikerjakan sesuai dengan harapan perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fazriyah, *et.al* (2019), Pratama dan Utama (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Selain komitmen organisasional, faktor berikutnya yang mendorong munculnya OCB adalah kepuasan kerja (Pratama dan Utama, 2017). Menurut Robbins (2015:46) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif yang dirasakan dalam pekerjaannya yang dihasilkan melalui evaluasi karakteristiknya. Perasaan yang berhubungan dengan melibatkan aspek-aspek seperti pekerjaan itu sendiri, upah atau gaji yang diterima, pengembangan karir, hubungan antar karyawan lainnya, dan pengawasan. Kepuasan kerja berperan penting baik bagi individu maupun organisasi. Ditinjau dari individu, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan yang menyenangkan, namun juga berhubungan dengan kebahagiaan dan kesehatan. Ditinjau dari organisasi, kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan produktivitas, perilaku kerja positif, mengendalikan *turn over* dan kinerja. Sehingga, kepuasan kerja karyawan akan memunculkan kesediaanya untuk melakukan upaya terbaik dalam menyelesaikan tugasnya. Karyawan yang puas akan memiliki kemauan yang lebih tinggi untuk bekerja, sehingga karyawan tidak hanya bekerja sesuai dengan *job description* namun juga melakukan aktivitas diluar *job description* yang dapat disebut dengan *organizational citizenship behavior* (Sunarta, 2019). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh Setiani dan Hidayat (2020), Udayana dan Suwandana (2017) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam bidang distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Penelitian ini akan berfokus pada bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PDAM Kabupaten Ponorogo pusat serta Unit Instalasi Kota Kecamatan (IKK) yang tersebar di Kabupaten Ponorogo, meliputi: Unit IKK Kota, Unit IKK Badegan, Unit IKK Bungkal Jetis, Unit IKK Slahung, Unit IKK Sooko, Unit IKK Babadan, Unit IKK Jenangan, Unit IKK Pulung, Unit IKK Kauman, dan Unit IKK Mlarak. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan air bersih, tentu akan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal demi

kelancaran pengurusan air minum daerah setempat. Dengan ini, perusahaan tentunya dapat memperhatikan bagaimana peran karyawan pada perusahaan sehingga karyawan dapat mewujudkan tujuan perusahaan. Komitmen organisasional yang menunjukkan keadaan seseorang memihak dalam organisasi sebagai gambaran loyalitas mampu untuk meningkatkan perilaku karyawan secara sukarela dan secara agregat dalam meningkatkan fungsi efektif organisasi. Kepuasan kerja sebagai sikap atas perasaan karyawan terhadap pekerjaannya secara emosional akan mempengaruhi OCB yang dilihat dari *altruism, courtesy, civic virtue, conscientiousness, sportmanship*. Dengan semakin meningkatnya *organizational citizenship behavior* pada karyawan PDAM Kabupaten Ponorogo, maka hal ini dapat menciptakan peningkatan produktivitas rekan kerja, sarana yang efektif dalam mengkoordinasikan kelompok kerja, peningkatan stabilitas kinerja organisasi untuk dapat menciptakan *organizational citizenship behavior* yang optimal. Keterkaitan diantara tiga variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja dan OCB diambil berdasarkan replikasi penelitian dari Fazriyah, *et.al* (2019) yang dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti mengambil judul yang akan diteliti yaitu **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (Studi Empiris Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo)**

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo ?

2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo?
3. Apakah komitmen organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organization citizenship behavior* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan teori tentang komitmen organisasional, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini dapat membantu pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo dalam meningkatkan OCB menggunakan

variabel komitmen organisasional dan kepuasan kerja serta membuat kebijakan terkait OCB di lingkungan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo

### 1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Teori yang relevan sebagai landasan dilakukannya penelitian yang meliputi : komitmen organisasional, kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior*

#### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Mengenai lokasi dan sampel penelitian, langkah–langkah penelitian, pendekatan dan metode penelitian, definisi operasional variabel, pengembangan instrumen dan pengumpulan data.

#### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi mengenai hasil penelitian yang kemudian dibahas, dianalisis dan membahas hasil penelitian untuk menyampaikan jawaban atas masalah-masalah penelitian.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

**BAB 5 :** Berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang berguna sebagai rekomendasi bagi para karyawan dan manajer di PDAM Kabupaten Ponorogo, keterbatasan penelitian dan saran-saran.